

DAFTAR PUSTAKA

- Aida W. Batubara, Paham Ginting, Arlina Nurbaity, 2014, Pengaruh Word of Mouth, Kualitas Pelayanan, terhadap Kualitas Pelayanan, ***Jurnal Manajemen dan Bisnis Vol 14, No. 02 Oktober ISSN 1693-7619***.
- Arikunto, 2012, Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek, Rineka Cipta, Jakarta.
- Azleen Ilias, Sahida Abd Rahman, Mohd Zulkeflee Abd Razak, 2008, *Service Quality And Student Satisfaction : A Case Study At Private Higher Education Institutions. International Business Research, Vol1. No.3*.
- Dyah Ayu Puspitasari, 2012, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Siswa dalam Mengikuti Kursus di Lembaga Bimbingan Belajar (Studi pada LBB Ganesha Operation Cabang Gayngsari Surabaya, ***Jurnal Ekonomi Tata Niaga, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Surabaya***.
- Engel, et al, 2010, ***Perilaku Konsumen***, Gramedia Pustaka, Jakarta.
- Ester Sianturi dan Arfianti Novita Anwar (2016) Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pendidikan Terhadap Kepuasan Siswa, ***Jurnal STIE Pelita Indonesia, Vol. No2. PekanBaru***.
- Fandy Tjiptono, Yanto Chandra, dan Anastasia Diana, 2008, ***Marketing Scales***, Andi, Yogyakarta.
- Ferdinand, 2006, ***Metode Penelitian Manajemen. Semarang***, Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Gujarati, 2005, ***Ekonometri Dasar***. Terjemahan: Sumarno Zain, Erlangga. Jakarta
- Kotler dan Armstrong, 2010, ***Dasar-Dasar Pemasaran, Edisi kesembilan***, Jilid 1, dialihbahasakan oleh Alexander Sindoro, Indeks, Jakarta.
- Kotler, 2007, ***Prinsip-prinsip Pemasaran***. Edisi. 13. Jilid 1. Erlangga, Jakarta.
- Lovelock & Wirtz, 2011, ***Manajemen Pemasaran Jasa***, Indeks, Jakarta.
- Luca Petruzzellis, Angela Maria D'Uggento, Salvatore Romanazzi (2006), Student Satisfaction and Quality, Of Service In Italian Universities. ***Managing Service Quality, Vol 16-No.4, 2006***.
- Lupiyoadi, 2006, ***Manajemen Pemasaran Jasa***, Edisi Kedua, Salemba Empat. Jakarta.

- M. Tony Nawawi & Ida Puspitowati (2015), Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Perpustakaan Sebagai Prediktor Terhadap Kepuasan Civitas Akademika Fakultas Ekonomi Universitas Tarumanagara di Jakarta, *Jurnal Ekonomi/Volume XX, No.2, Juli : 320-334*.
- Mira Amelia, 2012, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Siswa dalam Mengikuti Kursus di Lembaga Bimbingan Belajar (Studi pada Siswa SMA Lembaga Bimbingan Belajar IPIEMS Cabang Banyumanik Semarang.
- Noorjaya Nahan, 2013, Pengaruh Kualitas Pengajaran, Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Serta Dampaknya Pada Loyalitas Mahasiswa (Studi Pada Universitas Palangka Raya.
- Parasuraman, 2009, *The Behaviorial Consequenses of Service Quality*, Jurnal of Marketing, Vol 60
- Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, 2011, *Service Marketing 4th ed*, McGraw Hill, Delhi.
- Schnaars, 2011, *Marketing Strategy: A Costumer-Driven Approach*. New. York: The Free Press.
- Solomon, 2009, *Consumer Behavior : Buying, Having and Being*, 8th, Edition, earson, New Jersey.
- Sudjana, 2010, *Metode Statistika Edisi ke-6*. Tarsito., Bandung.
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, Alfabeta, Bandung.
- Sutrisno Hadi, 2008, *Metodologi Penelitian*, Yogyakarta: Andi Yogyakarta
- Tjiptono, 2007, *Strategi Pemasaran*. Edisi Kedua. Yogyakarta : Andi.
- Tse dan Wilton, 2014, *Model of Consumer satisfaction Formation: An Extension*” , Journal Of Marketing Research, Vol XXV , pp 204-212.
- Umar Husein, 2014, *Metode Penelitian*, Salemba Empat Jakarta
- Zeithaml, Bitner, dan Gremler, 2009, *Service Marketing, Fourth edition*, Prentice Hall; exclusive right by Mc Graw-Hill.
- _____, 2016, *Pedoman Penulisan Skripsi*, UMK, Kudus.